



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL AREA DE
SERVICIO PARA INCREMENTAR LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AUTONORT
S.A – SEDE CHIMBOTE.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Carranza Abrill, José Luis Guillermo

Asesor:

Ing. Rodríguez Alza, Miguel Ángel

Trujillo – Perú

2018

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDIC DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
 CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Antecedentes de la Investigación.....	21
1.3. Bases Teóricos.....	23
1.4. Definición de términos	34
1.5. Formulación del problema	36
1.6. Objetivos.....	36
1.7. Hipótesis.....	36
1.8. Justificación del problema.....	36
1.9. Variables.....	37
 CAPÍTULO II	
METODOLOGÍA	39
2.1. Tipo de Investigación.....	40
2.2. Métodos	40
2.3. Procedimiento	41
2.4. Diagnóstico de la realidad actual.....	42
2.5. Identificación de indicadores actuales	47
2.6. Solución Propuesta	49

2.7. Evaluación Económica Financiera.....	82
2.7.1. Análisis económico	82
2.7.2. Flujo de Caja.....	82
 CAPÍTULO III	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	86
3.1. Discusión de Resultados	87
 CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
4.1. Conclusiones.....	89
4.2. Recomendaciones	90
 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	91
ANEXOS	93

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general el Desarrollo de una propuesta de mejora en el area de servicio, para incrementar la rentabilidad de la empresa Autonort S.A.- Sede Chimbote.

Una vez culminada la etapa de la identificación de los problemas, se procedió a redactar el diagnóstico de la empresa basado en la gestión de procesos determinando los requisitos a cumplir, en el cual se tomó en cuenta todas las problemáticas que se evidenciaron con el fin de demostrar lo mencionado anteriormente. Posteriormente se realizó la priorización de las causas raíces mediante el diagrama de Pareto para dar paso a determinar el impacto económico que genera en la empresa estas problemáticas representado en pérdidas monetarias S/. 143,394.65 soles.

Se diseñó la propuesta de implementación, proponiéndose una política y objetivos de calidad, gestión por procesos presentando su respectiva lista de procesos, procedimientos, instructivos y formatos. Se propuso indicadores de gestión que midan el desarrollo de cada proceso como Estandarización del proceso, Perfil de puestos, Análisis de desempeño y Programas de capacitación para el personal; y Mantenimiento Preventivo Total (TPM). La propuesta de implementación que se pretende diseñar contiene procedimientos de desarrollo, formatos normalizados que permiten controlar los procesos de los servicios.

Finalmente, con el diagnóstico elaborado se encontró una pérdida de S/. 143,394.65 soles; luego de desarrollar la propuesta de mejora se logró obtener un beneficio de S/. 69,400.05 soles. Se presenta una discusión y análisis de los resultados y se aplica una evaluación económica y financiera a la propuesta obteniéndose un VAN de S/. 165,137.88 soles, un B/C de 1.94 y un TIR de 55%.

ABSTRACT

The general objective of this work was to develop a proposal improvement for service, to increase the profitability of the company Autonort S.A.- Headquarters Chimbote.

Once the identification stage of the problem was completed, we proceeded to write the diagnosis of the company based on process management determining the requirements to be met, which took into account all the problems that were evidenced in order to demonstrate the mentioned previously Subsequently, the prioritization of root causes was carried out through the Pareto diagram to make way for determining the economic impact that generates in the company these problems represented in losses monetary S /. 143,394.65 soles.

The implementation proposal was designed, proposing a policy and objectives of quality, management by processes presenting its respective list of processes, procedures, instructions and formats. It proposed management indicators that measure the development of each process as Standardization of the process, Profile of positions, performance analysis and training programs for personnel; and Total Preventive Maintenance (TPM). The implementation proposal that intended to design contains development procedures, standardized formats that allow to control the processes of the services.

Finally, with the elaborated diagnosis, a loss of S /.143,394.65 soles; After developing the improvement proposal, it was possible to obtain a benefit of S /. 69,400.05 soles. A discussion and analysis of the results and an economic and financial evaluation is applied to the proposal obtaining to NPV of S /. 165,137.88 soles, to B / C of 1.94 and an IRR of 55%.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Gitman Lawrence, J. (2003). Principios de Administración Financiera, (10a. ed.). México: Pearson Educación.
- Días Mosto, J. (1988). *Estados financieros en época de inflación y diagrama de equilibrio*. Lima: Elite.
- Kennedy Ralph, D. (1981). Estados financieros: Forma, análisis e interpretación. México: UTEHA.
- Aguirre, J., Prieto, M. y Escamilla, J. (1997). *Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. Tomo II*. España: Cultural de Ediciones S.A.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2013). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Recuperado de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Apaza Meza, M. (1999). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Gestión Financiera*. Lima: Pacífico Editores.
- Álvarez Illanes, J. (2004). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros, presupuesto de caja y gerencia financiera en el sector público*. Lima: Pacífico Editores.
- Bernstein Leopold A. (1996). *Análisis de Estados Financieros: Teoría, aplicación e interpretación*. México: McGraw-Hill.
- Aguirre, J., Prieto, M. y Escamilla, J. (1997). *Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. Tomo II*. España: Cultural de Ediciones S.A.